

# УПУТСТВА ЗА СТАНДАРДИЗОВАН НЕДИСКРИМИНАТИВНИ ГОВОР И ПОНАШАЊЕ

У израдни интитуционалног индетитета потребно је предузети циљане напоре ка препознавању и сузбијању дискриминативних механизма мизогиније<sup>1</sup>, ејблбодизма<sup>2</sup> и хомофобије<sup>3</sup>, која су у великој мери присутна у нашем друштву.

Заштитник грађана овим Упутством препоручује, иницира и захтева од свих институција и актера у јавном простору да доследно поштују правила недискриминативног понашања и вербалног изражавања у односу на жене, особе са инвалидитетом и особама ЛГБТ оријентације.

## I Недискриминативни језик и понашање у односу на жене

Родно диференциран језик је језик родне равноправности. Насупрот томе, генеричка употреба мушког граматичког рода, или претпоставка да је таква употреба аутоматски „родно неутрална“ нарушава ту равноправност, ако није пропраћена одговарајућим објашњењем<sup>4</sup>.

Неприхватљива је језичка невидљивост жена – подразумевање да су жене обухваћене именицама и заменицама у мушком граматичком роду.

Неопходно је свуда и увек, како у унутрашњој, тако и у спољашњој комуникацији, употребљавати родно диференцирани језик, тј. користити доследно женски граматички род за жене.

Појмови који означавају називе положаја, професија, занимања, звања, титула, радних места жена, наводе се по правилу увек у женском граматичком роду.

Неопходно је појам „госпођица“ потпуно елиминисати из усмене, писмене и телефонске комуникације, службених дописа, у свим јавним и нејавним ситуацијама професионалне комуникације.

Потребно је стандардизовати сигнатуре запослених (уместо саветник, за запослену жену треба да пише саветница, итд.), визит карте, потписе на службеним дописима, натписе на канцеларијама, итд. Када се пишу службени дописи, ако је непознат пол особе којој се упућује допис, не треба користити генерички мушки род (нпр. поштовани) већ обавезно треба да наведемо 'поштована/поштовани'.

---

<sup>1</sup> Мржња према женама.

<sup>2</sup> Повлашћивање и претпоставка да су сви људи ментално и телесно потпуно способни, уз негирање егзистенције и дискриминисање оних који то нису,

<sup>3</sup> Страх, мржња и дискриминација свих нехетеросексуалних категорија људи.

<sup>4</sup> Нпр. „сматра се да се сви изрази употребљени у мушком граматичком роду у овом документу носе без дискриминације и на жене“.

Званичне делегације које траже пријем, а које представљају гране, колективе или групе људи, нпр, просвета, социјални рад и сл, треба да буду информисане да у свом саставу, сем у посебним случајевима (нпр. рудари) имају чланове оба пола.

### ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Коришћење родно сензитивног/диференцираног језика/ је од суштинског значаја и представља важан корак у постизању родне равноправности, ако знамо да је језик огледало друштва и рефлектује све друштвене, законске и политичке промене и односе који владају у друштву. Родно сензитиван језик је пре свега питање друштвене моћи и подразумева већу видљивост жена у језику и одбацивање генеричког мушког рода, у којем се жене подразумевају. Због тога је важно да свуда и увек, како у унутрашњој, тако и у спољашњој комуникацији, употребљавамо родно осетљив језик. Осим што је родно осетљив језик важно друштвено питање и значајан допринос побољшању видљивости жена и женског рада, он је сасвим граматички оправдан у нашем језику. Наш језик је такав да дозвољава употребу различитих наставака, и захтева слагање субјекта и предиката.

Појам „госпођица“ треба избегавати јер имплицира да је брачни статус жене неопходан податак и у службеној комуникацији, што је нетачно и потпуно је ирелевантно. Важно је знати и да жене не треба да се титулирају на начин идентификовања њиховог брачног статуса или односа са мушкарцима.

Свака доследно недискриминативна институција која унапређује поштовање родне равноправности комуницира са делегацијама састављене од особа оба пола сматрајући их легитимним представницима интереса свих које представљају.

## **II Недискриминативни језик и понашање у погледу ЛГБТ особа**

Не претпостављати аутоматски да су сви људи из окружења хетеросексуални, јер око 10% њих то нису.

Не захтевати ни од кога да се изјашњава о својој сексуалној оријентацији или идентитету.

ЛГБТ особе су једнако вредне као и хетеросексуалне особе.

Неприхватљиве су праксе изолације, увреда, дискриминације, подсмеха или бојкота оних особа и њихових животних пракси и стилова који одударују од доминантног хетеросексуалног модела.

Неприхватљиво је изглед и понашање особа претпостављене другачије сексуалне оријентације излагати подсмеху, чуђењу као и коментаре типа „ма дај се већ једном мало среди“, „макар на овом важном догађају покушај да не изгледаш шашаво“. Овим се ни најмање не сугерише нити одобрава неозбиљно и на други начин неприлично облачење или понашање.

Недозвољено је понашање према особама различите сексуалне оријентације као да су болесне, ненормалне, заразне, опасне, деструктивне, перверзне, промискуитетне.

Неприхватљива је пракса давања „добронамерних савета“ било коме у службеној комуникацији или радном окружењу на начин да се нпр. облаче или шминкају „женственије“, понашају „мужевније“, као и настојања да им се нађе „одговарајући“ потенцијални партнер.

Неприхватљиво је избегавати или спречавати комуникацију о животној стварности и искуству истополно оријентисаних особа у стварима у којима се професионална и колегијална подршка даје хетеросексуалним особама. Професионално радно окружење иначе, карактерише се избегавањем оптерећивања других са тривијалним приватним темама и истовремено, пружањем колегијалне подршке у моментима када та подршка и разумевање јесу значајни и оправдани у сваком хуманом окружењу.

Неприхватљиво је недиференцирање појединих категорије означених групном скраћеницом ЛГБТ (лезбејке, гејеви, бисексуални и трансродни) и третирајући их као да су они „сви исти“. Нпр. увредљиво и дискриминативно је претпостављати да све ЛГБТ особе желе да промене пол.

Не говорити „нормални и они други/они који то нису“ јер је истополна оријентација такође нормалан, мада мањински вид људске сексуалности у којој нема ничег ненормалног.

Увредљиво и дискриминативно је претпостављати да све или већина истополно оријентисаних особе не воле или не желе децу, породицу, брак, моногамно партнерство.

Неприхватљиво је претпостављати да истополно оријентисане особе својим видљивим постојањем ма на који начин угрожавају „нормалну“ породицу, омладину или основне друштвене вредности, као и да „намећу свима“ свој животни стил када траже своја права и указују на насиље и дискриминацију коју трпе.

Увредљиви и дискриминативни су и коментари типа „ја немам ништа против „њих“, али.. :

нисам један од њих,  
у мојој породици нико хвала богу није такав,  
само нека држе своју приватност у четири зида,

нека раде шта год хоће али нека не кваре децу,  
нека ништа од тога шта раде са својим назови женама или мужевима не  
износе јавно,  
сироти њихови родитељи, ни криви ни дужни а она/он је таква/такав  
за све су криви родитељи, да су на време обратили пажњу шта им ради дете  
и са ким се дружи могли су да спрече да се такви развију  
ипак, срамота је то,  
шта би било када би сви били такви,  
због њих нам је наталитет већ деценијама негативан,  
све је то увоз са Запада,  
у моје време се знало ко је мушко а ко женско,  
све је то једна опасна мода,  
прође то свакога као лудост младости а опасно је једино када код неких то  
не прође.

Нису дозвољени појмови лезбијка (користи се лезбејка), педер, перверзни,  
ненормални, сека перса, женски петко, лезбача, топли брат, мушкарача, сексуално  
девијантни, болесни јер су увредљиви и деградирајући за достојанство и личност  
ЛГБТ особа.

### ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Истраживања показују да је наше друштво дубоко хомофобично, да се насиље  
према гејевима и лезбејкама може јавити у свим генерацијама, у свим срединама и  
на свим образовним нивоима, при чему не постоје систематски, институционални,  
од стране државе организовани образовни напори на изградњи разумевања,  
толеранције, инклузије сексуалних мањина па ни оних минималних, у правцу  
сузбијања макар драстичних видова јавно изражене дискриминације. Истополни  
људи су и даље друштвено невидљиви, оптерећени изолацијом, страхом и  
неприхваћеношћу. Један од начина сузбијања хомофобије је отварање процеса  
разумевања себе и других ради прихватања и сопствених различитости и  
специфичности идентитета свих других који нас окружују.

У свим колективима су запослене особе различитих идентитета па тако и ЛГБТ  
особе. Само зато што неки мисле да не познају ниједну ЛГБТ особу, не значи да је  
то стварно тако. Услед друштвеног притиска и хомофобије, ЛГБТ особе често своје  
идентитете држе у тајности јер се плаше одбацивања, насиља, дискриминације,  
отказа, итд. ЛГБТ особе су једнако вредне као и хетеросексуалне особе. То је важно  
имати на уму када износимо неке своје ставове који могу бити хомофобични и  
могу директно врећати и деградирати наше ЛГБТ колегинице и колеге. Уколико  
то желе, ЛГБТ особе имају право другима да саопште свој идентитет и због тога не  
смеју бити дискриминисане на било који начин нити изложене понижавању,  
врећању, изолацији, подсмеху.

Истополна оријентација је урођени, модалитет нормалне људске сексуалности, и  
као што ни леворукост или албинизам нису девијације и истополна оријентација је

само мањинска појава у људском роду. Процењује се да се око 10% људи рађају такви. Она није резултат ни траума или насиља из детињства, нити грешака или занемаривања у васпитању, погрешне улоге или одсуства оца или мајке, нити су истополно оријентисани људи особе перверзних склоности, израженог сексуалног апетита, склоне експериментима и сл. Лезбејке и геј мушкарци такође нису ни стидљиве/ружне особе које се „нису снашле“ у комуникацији са особама супротног пола.

Истополна оријентација је урођена и она се не може променити ни присилно, а ни терапеутски нити убеђивањем, баш као рецимо ни расна припадност. Потребно је то имати у виду када комуницирамо са истополно оријентисаним особама па је грешка претпостављати да им „треба помоћи“, давати „савете“ и сл. Типичне увредљиве грешке су претпоставке да када би променили стил облачења, фризуру, општи изглед и начин живота, да би се тиме и њихов „проблем“ отклонио. Савети лезбејама да се облаче „женственије“, почну да носе обућу са штиклама и да се шминкају, почну да излазе са мушкарцима и сл, као и савети геј мушкарцима да оду мало у теретану и „набаце“ мишиће, позиви да изађу са женским друштвом или плате услуге проститутке које би им „показале праве стари“ је исто као и савети људима са тамном кожом да „мало“ промене боју своје коже.

Треба знати да истополно оријентисани људи имају сопствени стил облачења и следе друге естетске норме, па тако лезбејке нису неуредне жене које не воде довољно рачуна о свом изгледу или просто не умеју да се обуку, као што ни гејеви нису извештачени, феминизирани и екстравагантни типови који не умеју да ускладе боје и дезен кравате са сакоом, којима мањка елементарна естетика. Иако се у службеној комуникацији очекује да сви изгледају уредно и конвенционално, унутар тог оквира истополно оријентисани људи ће, испуњаваћи те норме ипак изгледати понекад помало другачије, нпр. жене ће бити можда мало мушкобањастиијег изгледа а мушкарци носити одећу живљих боја од мушкараца хетеросексуалне оријентације, што не сме да буде разлог за подсмех, чуђење или „савете“ типа „ма дај се мало среди већ једном“, „макар на конференцији покушај да не изгледаш пашаво“.

Грешка је претпоставити да су сви људи хетеросексуални и то је један од типичних видова дискриминације истополно оријентисаних људи која се назива „хетеронормативизмом“. У колективима или канцеларијским условима огледа се рецимо у заузимању комплетног неформалног комуникационог простора разговорима о својим брачним друговима, деци, проблемима у партнерским односима и сл, без покушаја да се иста пажња и простор омогући и онима који имају истополне партнере. Претпоставка да они и немају сталне партнере или партнерке, да вероватно воде промискуитетан живот, односно да се њима дешавају неке „срамне или ненормалне“ ствари о којима није „пристојно“ причати у друштву је увредљиво и нетачно. Исто као олака и потпуно нетачна претпоставка да су они „као такви“ вероватно усамљени несрећници и несрећнице који ван канцеларије „чаме у четири зида“.

Истополно оријентисане особе имају жив емотиван и сексуални живот и у својим везама доживљавају исте успоне и падове као и типичне партнерске проблеме или проблеме са васпитавањем и подизањем деце. Њихови проблеми су само још сложенији и тежи због негативног става друштва према њима као и немогућности да своје дуготрајне емотивне заједнице а често и родитељство, и формално правно озваниче. Пажљиво и колегијално је дакле уважити различитост искустава, чути и саслушати и тај део приватне приче, без погрешних и увредљивих претпоставки, без изолације, подсмеха или чак бојкота свега што није хетеросексуално обојено.

Унутар групе људи која се назива истополно оријентисаним особама или сексуалним мањинама а које се збирно означавају као ЛГБТ популација постоје знатне разлике и дискриминативно и увредљиво је игнорисати те разлике. Лезбејке, гејеви, бисексуалне и трансродне особе су међусобно веома различити, њихова егзистенција и ситуација се разликује и нека површна знања о једној од тих подгрупа није примењива на све остале. Типична грешка је нпр. претпостављати да они сви желе да промене пол што је увредљиво и погрешно јер се то односи само на један део транс особа а чињеница је и да ни оне све не желе да оперативним путем мењају пол већ се многи од њих задовољавају неговањем спољашњег имица који је различит од њиховог биолошког пола. Лезбејке, гејеви и бисексуални пак уопште не желе да мењају пол и осећају се савршено испуњени својом оријентацијом према особама истог пола и задовољни су својим биолошким полом исто као и хетеросексуални људи својом оријентацијом и биолошким полом.

Грешка је и претпоставка да ЛГБТ особе не желе, или још горе, мрзе децу. И међу њима баш као и међу хетеросексуалним особама има пропорционално исто онолико оних који чак страствено воле и желе, као и оних који не желе да имају децу, као што и у обе групације има оних који су добри као и оних који су лоши родитељи. ЛГБТ особе нису неадекватни а још мање „опасни“ родитељи због своје сексуалне оријентације. Они њу нити могу, нити се у пракси дешава да је преносе на своје потомке, баш као што ни њихови хетеросексуални родитељи нису могли да на њих пренесу своју сексуалну оријентацију. ЛГБТ особе никоме не намећу своју сексуалну оријентацију, између осталог и што најбоље знају да се она не може никоме наметнути, нити „диктирају“ ма коме животни стил. Ако се о тој теми говори јавно то је да би се скренула пажња на постојећу дискриминацију и насиље коју те особе трпе а не због настојања да „сви“ постану такви или да се млади и неискусни „покваре“ или наговоре да постану хомосексуални.

ЛГБТ популацију чине људи који су професионални, талентовани, вредни и корисни чланови заједнице у истој мери као и већинска хетеропопулација и нису услед своје мањинске сексуалне оријентације социјално деструктивни елементи. Борећи се целог живота за своје достојанство врло често улажу много више енергије у оно чиме се баве тако да понеки од њих имају и знатно већа достигнућа у разним професионалним областима и делатностима. Њихов позитиван допринос сваком колективу је омогућен у потпуности само онда када нису изложени дискриминацији и насиљу, увредама, подсмеху, бојкоту њиховог идентитета и искуства или игнорисању њихове егзистенције.

Као и код већинске популације и сексуалност мањинске популације није прва и главна карактеристика и увредљиво је дискриминативно посматрати их увек и пре свега као лезбејке, гејеве, бисексуалне или транс особе, јер су они у службеној комуникацији пре свега, поуздани (или непоуздани) сарадници, вредни (или лењи) радници, добри (или лоши) правници, добри (или лоши) возачи, искусни (или неискусни) предавачи, одлични (или не баш добри) организатори и сл. Нечија сексуалност, била она већинска разнополна или мањинска истополна, сама по себи није ништа ни позитивно нити негативно, и свакако није ни прва нити примарна ствар коју узимамо у обзир у комуникацији са неком особом.

Потребно је посебно поклонити пажњу како одређена маргинализована популација назива саму себе јер је занемаривање тог момента одраз дискриминаторског става друштва према њима и додатно отежава њихову друштвену ситуацију.

### **III Недискриминативни језик и понашање у погледу особа са инвалидитетом**

Избежавати све што је увредљиво, дискриминативно, сажалјиво и омаловажавајуће у погледу особа са инвалидитетом.

Не користе се појмови, инвалиди, хендикепирани, особе са посебним потребама.

Не говорити „здрави и болесни“. Треба имати у виду да је инвалидитет стање, а не болест.<sup>5</sup>

Увек користити изразе „особа са инвалидитетом“, „дете са сметњама у развоју“, никако термине инвалид, ометено дете...

Не користити термин „сметње у развоју“ када говоримо о одраслим особама, јер је њихов развој завршен.

Не користити изразе особа/дете са посебним потребама јер су нам потребе свима исте, само имамо различите начине задовољавања тих потреба.

Не користити термине који потичу од дијагноза – аутистичари, церебралци, параплегичари, дауновци... Ови термини су некоректни, а временом су почели да се користе и као увреде (слепац, ретард и сл.)

Избежавати употребу скраћеница када говоримо о особама са инвалидитетом (ОСИ, МНРО), чак и када саме организације особа са инвалидитетом или саме особе те скраћенице користе.

---

<sup>5</sup> Често се за особе/децу са инвалидитетом каже да су „болесни“.

Не називати одрасле особе са интелектуалним/менталним инвалидитетом „децом“ (што се иначе често употребљава у домовима, медијима...)

Не говорити „особа у колицима“, „везан/прикована за колица“, већ користити израз корисник/ца колица.

Не користити израз „паркинг за инвалиде“ већ „паркинг за возила особа са инвалидитетом“, „инвалидне организације“ већ „организације особа са инвалидитетом“.

Не изражавати сажаљење према особама са инвалидитетом, али ни извештачено, претерано „дивљење“ (нпр. „фантастично како ви свуда стигнете и толико сте урадили а у колицима сте...“)

Сваки орган државне управе, предузећа, установе и организације које врше јавна овлашћења, јавне службе, државни органи или органи јединице локалне самоуправе, посебно они који непосредно комуницирају са грађанима треба да испуњавају минимум стандарда физичке приступачности особама са инвалидитетом.

### ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

Увредљиво и дискриминативно је нпр. претпостављати да све особе са инвалидитетом „наравно“ не могу да се школују заједно са својом генерацијом у општеобразовним институцијама, да „брукају“ породицу, да је „нормално“ да бораве затворени у кућама и да им јавни простор не припада, да не треба или не могу ништа да раде и да зарађују да их треба лишити пословне способности „за њихово добро“ јер „не могу“ да се самостално старају о својим интересима. Пословна способност има велики значај у животу сваке особе. Могућност да се бира место живљења, особу са којом живи, факултет за студирање, странку за коју се гласа или посао- већина никада не преиспитује, а још мање размишља о томе да су неке такве једноставне и уобичајене ствари ускраћене, док је с друге стране, већина особа са инвалидитетом у нашој земљи суочена са овим и сличним проблемима.

Употреба језика је уско повезана са развојем приступа и методологија у пружању подршке особама са инвалидитетом. Код нас је још увек врло распрострањен „медицински“ модел који је застарео и превазиђен, где се особа посматра као „болесна“ и само из угла инвалидитета који има и тај инвалидитет покушава да се ублажи, „поправи“, „доведе у нормалу“, како би се особа уклопила у начин живота већине. Овакав приступ доводи то тога да је и терминологија заснована на медицинском приступу, односно дијагнози коју особа има.

Социјални приступ има у првом плану промену друштва, а не промену особе која има инвалидитет, као и поштовање концепта људских права и концепта једнаких могућности. Ово значи да је инвалидитет/хендикеп/ометеност само још једно од



личних својстава особе, исто као и пол, род, национална и верска припадност и слично.

У Србији још увек није постигнут одговарајућа приступачности за особе са инвалидитетом, иако се у последње време виде помаци (звучни семафор, оборени тротоар у центру града, понегде рампа...) Приступачност подразумева све оно што особама са инвалидитетом омогућава да самостално живе и учествују у свим аспектима живота, на једнакој основи као и други грађани/ке.

Настојимо на поштовању принципа „универзалног дизајна“ или „дизајна за све“ који подразумева поштовање начела равноправног коришћења, флексибилности у коришћењу, једноставно и интуитивно коришћење, уочљивост информација, коришћење уз мале физичке напоре и адекватност величине простора за приступ коришћењу.